

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA
POJOK BEJ DI SEMARANG**

(Studi Kasus Pada Pojok BEJ Universitas Katolik Soegijapranata,
Universitas Diponegoro dan Universitas Dian Nuswantoro)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1 Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun oleh :

ISMAWATI 03.30.0237

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2007**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ismawati

NIM : 03.30.0237

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA POJOK BEJ
DI SEMARANG (Studi Kasus Pada Pojok BEJ Universitas
Katolik Soegijapranata, Universitas Diponegoro dan
Universitas Dian Nuswantoro)

Disetujui di Semarang, 10 September 2007

Pembimbing,

(A. Ratna Wulandari SE, MSi)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA POJOK BEJ DI SEMARANG
(Studi Kasus Pada Pojok BEJ Universitas Katolik Soegijapranata, Universitas
Diponegoro dan Universitas Dian Nuswantoro)

Yang Dipersiapkan Dan Disusun Oleh

Nama : Ismawati
NIM : 03.30.0237

Telah dipertahankan di depan Penguji pada hari ; Senin, 5 Nopember 2007
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

Pembimbing

Koordinator Penguji

(A. Ratna Wulandari SE, MSi)

(DR. Ben Karno Budi P)

Dekan Fakultas Ekonomi

(A. Sentot Suciarto, Ph.D)

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ismawati

NIM : 03.30.0237

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 6 November 2007

(Ismawati)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- *Semua orang mempunyai rasa takut, namun mereka yang berani Menyisihkan rasa takut mereka dan tetap bergerak maju, kadang-kadang sampai mati, namun selalu mendapat kemenangan.*
- *Bangkitkan keinginan dalam diri orang lain. Dia yang bisa melakukan hal ini memiliki seluruh dunia bersamanya. Dia yang tidak bisa, akan berjalan di jalan yang sepi.*
- *Kalau pernah ada rahasia tentang sukses, itu adalah kemampuan untuk melihat segala sesuatunya dari sudut pandang orang lain, dan juga dari sudut pandang anda.*

PERSEMBAHAN :

Kupersembahkan karya ini kepada :

- ☆ Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendukungku
- ☆ Keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan semangat
- ☆ Tak lupa juga almamaterku Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
- ☆ Teman-temanku semua

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA POJOK BEJ DI SEMARANG (Studi Kasus Pada Pojok BEJ Universitas Katolik Soegijapranata, Universitas Diponegoro dan Universitas Dian Nuswantoro) “ . Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat-syarat guna menyelesaikan Studi Akhir Sarjana Ekonomi pada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan dari pihak-pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih pada :

1. Bapak A. Sentot Suciarto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Ratna Wulandari, SE, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan petunjuk, saran serta bimbingan yang sangat berharga bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu staff pengajar Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
4. Kedua orang tua tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan doa restu dan kepercayaan serta perhatian dan dukungan semangat hingga selesainya skripsi ini.

5. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu mengingat keterbatasan tempat.

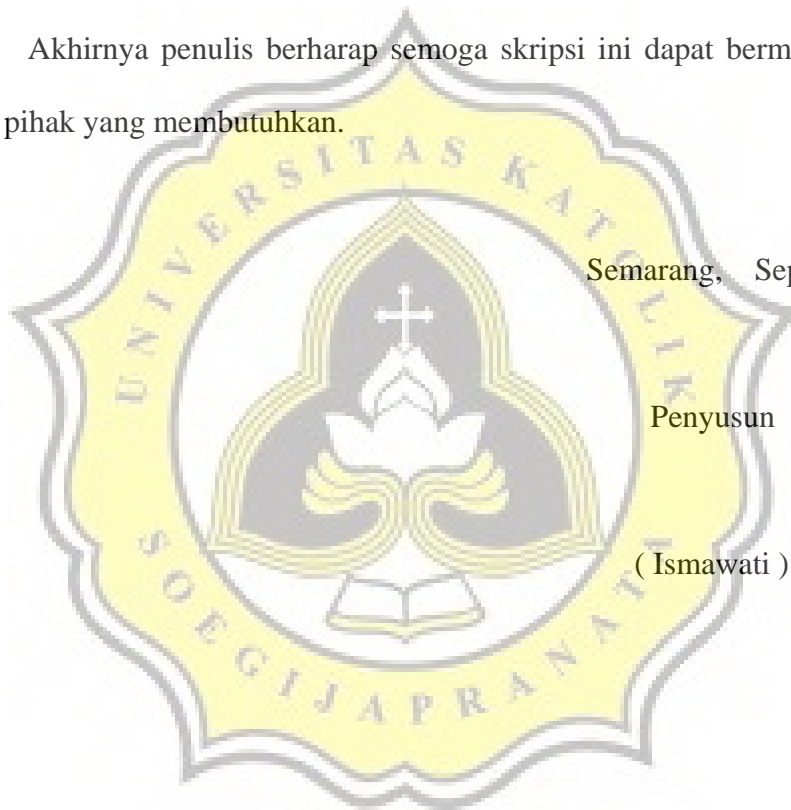
Dalam penulisan Skripsi ini, penulis masih mengalami banyak kekurangan mengingat keterbatasan dan pengalaman yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun, sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, September 2007

Penyusun

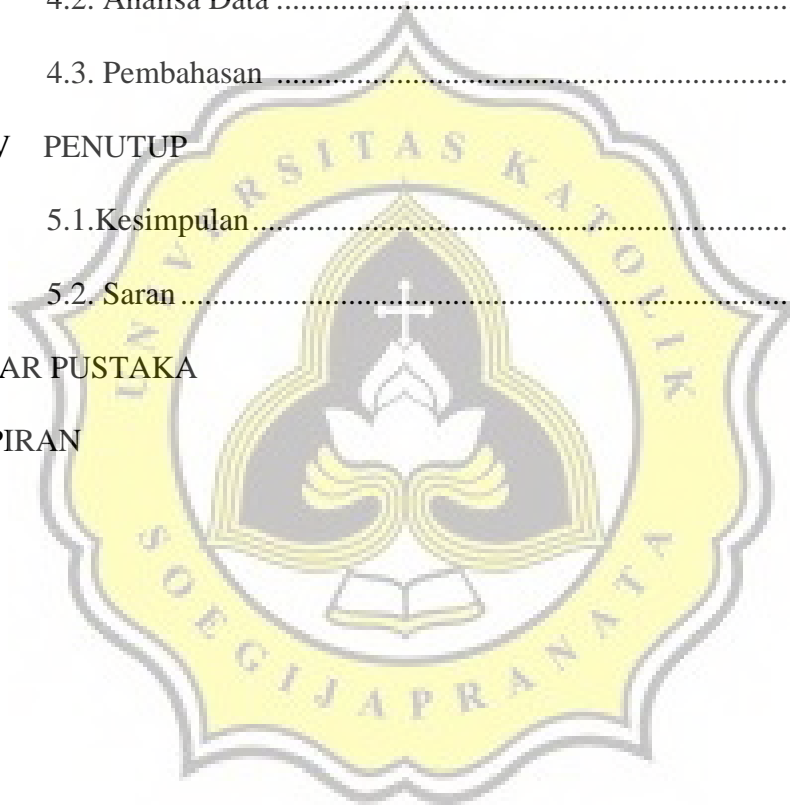
(Ismawati)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAKSI	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.3. Kerangka Pemikiran.....	7
2.4. Definisi dan Pengukuran Variabel.....	9
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	12
3.2. Populasi Dan Sampel	12
3.3. Metode Pengumpulan Data	14
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	14
3.3.2. Alat Pengumpulan Data	15
3.3.3. Metode Pengumpulan Data.....	32

3.3.4. Pengujian Alat Pengumpulan Data	16
a. Uji Validitas	16
b. Uji Reliabilitas	19
3.4. Metode Analisa Data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Responden.....	22
4.2. Analisa Data	28
4.3. Pembahasan	39
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



ABSTRAKSI

Suatu perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur tidak dapat bertahan hidup dalam persaingan bisnis tanpa memperhatikan konsumen. Perhatian terhadap konsumen tersebut dapat diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA POJOK BEJ DI SEMARANG (Studi Kasus Pada Pojok BEJ Universitas Katolik Soegijapranata, Universitas Diponegoro dan Universitas Dian Nuswantoro) “.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati pada Pojok BEJ Universitas Katolik Soegijapranata, Universitas Diponegoro dan Universitas Dian Nuswantoro Semarang mengambil sampel 100, jenis data yang digunakan dalam penelitian data primer, alat pengumpulan data yang digunakan kuesioner, pengujian alat pengumpulan data dengan uji validitas dan reliabilitas dan model analisis data dengan membandingkan harapan dan pengalaman konsumen.

Berdasarkan hasil analisa data mengenai kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati pada Pojok BEJ Universitas Katolik Soegijapranata, Universitas Diponegoro dan Universitas Dian Nuswantoro Semarang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Kualitas pelayanan Pojok BEJ Universitas Katolik Soegijapranata mempunyai skor bukti fisik positif 60, keandalan negatif (-31), ketanggapan positif 5, jaminan positif 64 dan empati negatif (- 24) sehingga total skor positif 74, hal ini menunjukkan bahwa harapan lebih kecil dari pengalaman, maka yang terjadi adalah kualitas pelayanan pada Pojok BEJ Universitas Katolik Soegijapranata dipersepsikan baik oleh konsumen. Kualitas pelayanan Pojok BEJ Universitas Diponegoro mempunyai skor bukti fisik positif 6, keandalan negatif (-6), ketanggapan negatif (-7), jaminan positif 33 dan empati negatif (- 19) sehingga total skor positif 7, hal ini menunjukkan bahwa harapan lebih kecil dari pengalaman, maka yang terjadi adalah kualitas pelayanan pada Pojok BEJ Universitas Diponegoro juga dipersepsikan baik oleh konsumen serta kualitas pelayanan Pojok BEJ Universitas Dian Nuswantoro mempunyai skor bukti fisik positif 27, keandalan positif 40, ketanggapan negatif (-3), jaminan positif 77 dan Empati negatif (- 37) sehingga total skor positif 104, hal ini menunjukkan bahwa harapan lebih kecil dari pengalaman, maka yang terjadi adalah kualitas pelayanan pada Pojok BEJ Universitas Dian Nuswantoro juga dipersepsikan baik oleh konsumen